

ABSTRAKSI

Era globalisasi di Indonesia saat ini mempunyai dampak yang sangat besar pada dunia usaha, dimana menimbulkan terjadinya persaingan usaha sangat ketat. Menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus memiliki keunggulan daya saing. Untuk itu diperlukan suatu strategi yang mampu membawa perusahaan ke arah yang lebih baik, agar bisa bertahan ditengah persaingan.

Untuk bisa memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu mengerahkan dan memusatkan seluruh personel dalam membangun masa depan perusahaan. Salah satu pengukuran kinerja yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan adalah dengan *Balanced Scorecard*. Dengan menggunakan *Balanced Scorecard* dapat diketahui informasi dari empat perspektif perusahaan yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran secara komprehensif, koheren, seimbang, dan terukur, sehingga dapat diketahui hasil kinerja dari tiap perspektif yang ada. Hal ini memudahkan pihak manajemen untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan tiap-tiap perspektif, sehingga dapat dilakukan langkah strategi untuk memenangkan persaingan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bersifat studi kasus karena pertanyaan dalam rumusan masalah adalah "bagaimana". Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dihasilkan dari wawancara langsung dengan pihak manajemen perusahaan dan observasi di lapangan. Selain data primer penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan keuangan, dan laporan non keuangan.

Pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard* yang bersifat komprehensif, koheren, seimbang, dan terukur dapat bermanfaat bagi para pemakainya, karena menyediakan umpan balik (*feed back*) yang membantu manajer dalam mengidentifikasi masalah yang timbul, mengevaluasi dan membantu dalam pemecahan sehingga dapat berguna untuk membantu peningkatan kinerja perusahaan.

Kata kunci : *Balanced Scorecard* , perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.